

ANALISIS CLUSTER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN SHOPEE MENGGUNAKAN ALGORITMA K-MEANS

Endah Patimah

Abstrak

Di era teknologi yang semakin berkembang, keseharian manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari semakin mudah, salah satu diantaranya adalah belanja *online*. Aplikasi yang bergerak dibidang itu Shopee. Shopee merupakan aplikasi belanja online yang paling besar di Indonesia, dikarenakan promosi yang sering dan beragam, membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi Shopee. Oleh karena alasan itu, Shopee harus mengetahui kepuasan pelanggannya. Mengetahui kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang harus diketahui oleh pihak Shopee. Di mana kepuasan pelanggan dapat membuktikan kualitas yang dimiliki oleh pihak Shopee. Di dalam penelitian ini, akan dilakukan pengelompokkan kepuasan pelanggan Shopee dengan menggunakan algoritma K-Means. K-Means adalah salah satu algoritma *Clustering*, di mana K-Means akan menghasilkan kelompok berdasarkan kepada kemiripannya, sehingga metode ini cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Nilai cluster yang digunakan adalah 2,3,4 dan 5, di mana cluster yang telah dibentuk akan dievaluasi dengan menggunakan Davies Bouldin Index (DBI). Di mana cluster yang memiliki nilai DBI paling kecil adalah cluster yang paling optimal. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menghasilkan cluster yang paling optimal yaitu K-Means dengan $k=2$ memiliki nilai DBI sebesar 1.587617820812729.

Kata kunci: K-Means, Shopee, *Clustering*

ANALISIS CLUSTER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN SHOPEE MENGGUNAKAN ALGORITMA K-MEANS

Endah Patimah

Abstract

In the era of technology that is increasingly developing, everyday people doing their daily activities are getting easier, one of which is online shopping. One of the applications engaged in this field is Shopee. Shopee is one of the largest online shopping applications in Indonesia, due to frequent and varied promotions, people are interested in using the Shopee application. For that reason, Shopee must know the satisfaction of its customers. Knowing customer satisfaction is one of the things Shopee should know. Where customer satisfaction can prove the quality that Shopee has. In this research, Shopee's customer satisfaction will be grouped using the K-Means algorithm. K-Means is one of the clustering algorithms, in which K-Means will generate groups based on their similarities, so this method is suitable for use in this study. The cluster values used are 2,3,4 and 5, where the clusters that have been formed will be evaluated using the Davies Bouldin Index (DBI). Where the cluster that has the smallest DBI value is the most optimal cluster. The results obtained from this study the most optimal cluster is K-Means with $k=2$ which has a DBI value of 1.587617820812729.

Keywords: K-Means, Shopee, Clustering